



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพาน

ที่ ขร ๐๐๓๒.๓๐๑.๒/๔๑๑

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

ตามที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือนแรก ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น

โรงพยาบาลพานเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) MOIT ๑๑ ไตรมาสที่ ๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือให้บริการทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) คณะกรรมการจัดการขอรายงานผลการดำเนินการในรอบระยะเวลาดังกล่าว ดังนี้

- จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ จำนวน ๔ เรื่อง

ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM ก็ได้มีการตอบข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันกับคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนให้เกิดขึ้นด้วยความถูกต้องไม่ให้เกิดการร้องเรียน ทั้งนี้ ได้มีระบบการรายงานให้คณะกรรมการบริหารทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกัน และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และทราบปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

### ปัญหาและอุปสรรค

การรายงานความเสี่ยงภายใน ยังพบว่ามีการรายงานความเสี่ยงที่น้อยกว่าเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้และเข้าใจผิดในการรายงาน อาจกลัวผลกระทบต่อตัวเอง หรือไม่ทราบระบบการเข้าใช้งานระบบโปรแกรมรายงานความเสี่ยง HOIR ในระบบอินทราเน็ต

ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อาจยังขาดจุดบริการที่เป็นหน่วยงานที่เป็นจุดเฉพาะ ที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างเป็นเอกเทศ ทำให้การเข้าถึงยากหรือผู้รับบริการอาจไม่รู้สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติ

ความเห็นของผู้มีอำนาจลงนาม

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

(นายฉัตรชัย จ่างจิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพาน

(นางสาววรางคณา ชันนารา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

**HOIR No:1/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: ดึกหญิง**

**วันที่เกิดเหตุ: 28/9/64**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เเวรบาย**

**สถานที่เกิดเหตุ: พิเศษOPD1**

**บรรยายเหตุการณ์:**

ผู้ป่วย HN.28604 CASE PUI with Pneumonia ผล Covid notdetacted ผู้ป่วยจองห้องพิเศษรวมไว้ เเวรเข้าดึกพิเศษรับทราบให้ย้ายช่วงบาย เนื่องจากงานยุ่ง ดึกหญิงประสานย้าย ประมาณ 15.00 น.ดึกพิเศษขอ ย้ายผู้ป่วยเวรบาย 16.15น.เวรบายของดึกหญิงประสานขอย้ายผู้ป่วย ทางดึกพิเศษขอย้ายเวลา18.00น. 18.00น.เวรบายของดึกหญิงประสานขอย้ายผู้ป่วยอีกครั้ง ดึกพิเศษแจ้งว่าไม่ทราบเรื่อง ไม่ได้เรียกคิวผู้ป่วย และได้ย้ายผู้ป่วยดึกชายมาแล้ว จึงทำให้ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้ย้ายขึ้นดึกพิเศษ ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจเรื่องการ ประสานงาน

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

แจ้งผู้ป่วยและญาติ อธิบายให้เข้าใจเรื่องการย้าย

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ดึกพิเศษ OPD1</b>
<b>โปรแกรม</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ระดับความรุนแรง</b>	ปานกลาง
<b>ประเภททางคลินิก</b>	none (ยังไม่ได้ระบุ)
<b>โรค/หัตถการ</b>	
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

# รอดอบกลับ #

HOIR No:25/2565

หน่วยงานที่รายงาน: ห้องฉุกเฉิน (ER)

วันที่เกิดเหตุ: 1/11/64

ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรบ่าย

สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน (ER)

บรรยายเหตุการณ์:

วันที่ 1 พ.ย.64 เวลา 21.40 น. มีผู้ป่วย HN 275135 มาตรวจด้วยเรื่องเหยียบตะปู มีแผลเท้าซ้ายได้รับการตรวจและรักษาโดยผู้มิใช่แพทย์โดยการ I&D และระหว่างทำหัตถการได้ให้ญาติผู้ป่วยไปรับยารอ ระหว่างพยาบาลทำหัตถการแผลญาติผู้ป่วยที่ไปรับยากลับมาได้ถามถึงญาติตนเองพร้อมบอกจะพาไปadmit รพ.เอกชน พยาบาลได้ถามญาติว่าผู้ป่วยคนไหน ชื่ออะไร ญาติคนไข้พูดด้วยน้ำเสียงห้วนพร้อมตะโกน \\\\"แม่ก้อยู่ไหน บอกให้พาแม่ก้อยออกมา \\\\"พยาบาลจึงบอกว่าพูดจាកันตึกก็ได้ และให้มาดูว่าคนไข้ที่กำลังปิดแผลนี้คือญาติไข้หรือไม่ ญาติผู้ป่วยมีความโกรธได้เขวี้ยงยาใส่พยาบาลและพูดจาหาเรื่องพร้อมเดินเข้ามาคุกคามจะทำร้ายพยาบาล พยาบาลจึงป้องกันตัวโดยการโยนเก้าอี้ใส่ญาติคนไข้ ผู้ป่วยและญาติอีกคนได้เข้ามาห้ามโดยผู้ป่วยได้ตบหน้าผู้ก่อเหตุพร้อมขอโทษพยาบาล

การแก้ไขเบื้องต้น:

- ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ER เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และทรัพย์สิน

ออกใบแจ้งถึง	ฝ่ายบริหารทั่วไป
โปรแกรม	รักษาความปลอดภัย (รปภ.)
ระดับความรุนแรง	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
ประเภททางคลินิก	มาก
โรค/หัตถการ	NCR (Non Clinical Risk)
หมายเหตุ	
หมวดย่อย	ไม่มีหมวดย่อย
Patient Care Team	-
Care ย่อย	-

หน่วยงานที่ได้รับ ฝ่ายบริหารทั่วไป

สาเหตุที่ค้นพบ

-

แนวทางแก้ไขป้องกัน

ได้แจ้ง รปภ ให้รับทราบและให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับร้องขอ โดยทาง รปภ เข้าปฏิบัติหน้าที่ ประจำจุดหน้า er ตั้งแต่ 18.00 -21.00 น. และจะให้มีการตรวจสอบสัญญาณแจ้งเตือนในทุกๆเวรบ่าย

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:117/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: กลุ่มการพยาบาล (NSO)**

**วันที่เกิดเหตุ: 11/2/2565**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: 12.00**

**สถานที่เกิดเหตุ: คลินิกพิเศษ**

**บรรยายเหตุการณ์:**

มาริยาแทนญาติ พบเจ้าหน้าที่หน้าห้อง ได้สอบถามว่าต้องเอาเอกสารไว้ที่ไหน เจ้าหน้าที่ได้บอกตำแหน่ง  
ที่วางใส่ตระกร้าสี และผู้รับบริการยังถามว่าตระกร้าใบไหนเพราะเห็นมี 2 ใบ เจ้าหน้าที่ได้บอกอีกครั้งโดย  
ใช้เสียงไม่ไพเราะ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>คลินิกพิเศษ</b>
<b>โปรแกรม</b>	<b>กลุ่มการพยาบาล (NSO)</b>
<b>ระดับความรุนแรง</b>	จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ
<b>ประเภททางคลินิก</b>	ปานกลาง
<b>โรค/หัตถการ</b>	none (ยังไม่ได้ระบุ)
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	ไม่มีหมวดย่อย
<b>Patient Care Team</b>	-
<b>Care ย่อย</b>	-

**หน่วยงานที่ได้รับ คลินิกพิเศษ**

**สาเหตุที่ค้นพบ**

-

**แนวทางแก้ไขป้องกัน**

ตักเตือน/การชี้วาจาให้นุ่มนวล

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่อยากให้ RM ช่วยเหลือ**

-

\*\*\*\*\*

**HOIR No:119/2565**

**หน่วยงานที่รายงาน: ดึกแม่และลูก (LR)**

**วันที่เกิดเหตุ: 2/3/65**

**ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ: เวรเช้า**

**สถานที่เกิดเหตุ: ดึกแม่และลูก (LR)**

**บรรยายเหตุการณ์:**

ได้รับ-hvร้องเรียนจากญาติ pt.ที่มา admit ตามเอกสารแนบ

**การแก้ไขเบื้องต้น:**

-แจ้งหัวหน้าแม่บ้าน -ออก HOIR ให้แม่บ้าน

<b>ออกใบแจ้งถึง</b>	<b>ฝ่ายบริหารทั่วไป</b>
<b>โปรแกรม</b>	<b>พนักงานทำความสะอาด</b>
<b>ระดับความรุนแรง</b>	<b>จริยธรรมและพฤติกรรมบริการ</b>
<b>ประเภททางคลินิก</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>โรค/หัตถการ</b>	<b>NCR (Non Clinical Risk)</b>
<b>หมายเหตุ</b>	
<b>หมวดย่อย</b>	<b>ไม่มีหมวดย่อย</b>
<b>Patient Care Team</b>	<b>-</b>
<b>Care ย่อย</b>	<b>-</b>

# รอดอบกลับ #